



# ***Rapport d'activité*** ***2016***

## Les différents sites de l'Association

Rue du Coquelet, 104  
6060 Gilly

### **Direction**

#### **Service administratif**

Tél : 071/48.67.47 ou 071/20.98.11

#### **Logistique**

Tél. : 071/41.81.64

#### **Centre communautaire**

#### **Relais Ravel**

#### **Banque alimentaire**

Rue Willy Ernst, 41  
6000 CHARLEROI

Tél.: 071/30.60.90

Fax : 071/30.12.38

[ff-accueil1@hotmail.com](mailto:ff-accueil1@hotmail.com)

### **Siège social**

#### **Assistante de Direction**

Tél. : 071/20.98.11

#### **Service social**

Tél. : 071/20.98.12

#### **Vestiaire social**

Tél. : 071/20.98.10

Rue du Coquelet, 15  
6060 Gilly

#### **Service d'insertion sociale**

071/89.92.00

#### **Service social**

Tél. : 071/89.28.54

#### **Vestiaire social**

Rue du bois, 44  
6240 Pironchamps

Tel. : 071/38.40.37

[ff.eco.soc.pironchamps@gmail.com](mailto:ff.eco.soc.pironchamps@gmail.com)

#### **Service social**

#### **Epicerie Sociale**

#### **Vestiaire social**

Rue Joseph Bolle, 61  
6240 Farciennes

Tel : 0477/86.13.35 ou

071/48.67.47

[ff.eco.soc.farciennes@gmail.com](mailto:ff.eco.soc.farciennes@gmail.com)

#### **Service social**

#### **Epicerie sociale**

#### **Vestiaire social**

**Comptes bancaires : I.N.G. : BE44 6302 7026 0045 BBRUBEBB**  
**CBC : BE61 7320 4117 3117 CREGBEBB**

**Conseil d'administration :**

Jean-Pierre CHALLE : Président

Claude DECUYPER : Vice-président

Annie GREGOIRE : Trésorière

Roger BURNY : Secrétaire

Marie Christine JOURDAIN : Administratrice

Christian CLAES : Administrateur

Jean-Paul QUINET : Administrateur

Thérèse BRIGODE : Administratrice

Roger LANNOYE : Administrateur honoraire

**Direction :**

Daniel LAMBERT : Directeur, en charge de la gestion journalière administrative et financière

## Sommaire

1	Préambule : agir pour une société meilleure.....	- 5 -
2	Les principaux secteurs d'activité.....	- 5 -
2.1	Le service social d'urgence (SSU) .....	- 5 -
2.1.1	Organisation et évolution.....	- 5 -
2.1.2	Le travail social au sein du SSU.....	- 6 -
2.1.3	Les interventions du SSU en chiffres.....	- 6 -
2.1.4	Colis de circonstance : St Nicolas et Noël.....	- 8 -
2.1.5	Mise en perspective des résultats 2016 du SSU.....	- 9 -
2.2	Le Service d'Insertion Social (SIS) .....	- 11 -
2.2.1	Les ateliers du SIS .....	- 12 -
2.2.2	L'école des devoirs .....	- 13 -
2.2.3	Une Ecole de la tolérance.....	- 14 -
2.2.4	Le Jardin communautaire .....	- 14 -
2.3	L'économie sociale .....	- 14 -
2.3.1	Les épiceries sociales.....	- 15 -
2.3.2	Les boutiques sociales .....	- 17 -
2.3.3	La brocante de meubles .....	- 18 -
2.3.4	L'Atelier Vélo .....	- 18 -
2.3.5	L'Espace Relais Ravel .....	- 18 -
2.4	Service de recherche de dons – sponsoring – mécénat.....	- 20 -
2.4.1	Une interface entre les donateurs et les bénéficiaires .....	- 20 -
2.4.2	Remarques et évaluation .....	- 20 -
2.4.3	Les collectes en chiffres.....	- 21 -
2.4.4	Les solutions apportées aux problèmes rencontrés en matière de logistique .....	- 21 -
2.5	Le service Stock et Logistique.....	- 21 -
2.6	Le Service Travaux .....	- 22 -
2.6.1	Les aménagements.....	- 22 -
2.6.2	Les rénovations.....	- 22 -
3	Partenariat.....	- 22 -
4	Perspectives.....	- 24 -

## 1 Préambule : agir pour une société meilleure.

« Opération Faim et Froid » est une association sans but lucratif active dans les domaines de la lutte contre la pauvreté et de l'insertion sociale. Fondée il y a 31 ans, elle n'a de cesse de se réinventer pour mieux répondre aux besoins grandissant et variés des personnes et familles en situation de précarité. Elle le fait en intégrant les nouvelles réalités socioéconomiques caractérisées par un chômage de masse et une instabilité professionnelle généralisée. En effet, les fermetures en cascades ces dernières années de nombreuses entités de production de biens et de services ont rendu caduc le mythe d'une société de plein emploi...

Si seul un changement de paradigme vers un modèle économique plus inclusif et socialement plus juste est à même d'apporter une solution structurale à la problématique de la pauvreté, la société civile ne pouvait rester insensible aux difficultés de la vie liées à la précarité qui touchent de larges pans de la population. C'est tout le sens de l'engagement de notre association...

Cet engagement s'est concrétisé au cours de l'année 2016 par, d'un côté, la poursuite de l'action sociale via les structures et les moyens déjà en place ; de l'autre, par l'ouverture de nouveaux services et antennes. Et ce, dans le souci d'élargir le champ de son action et de varier l'offre en services.

Les paragraphes qui suivent passeront en revue les principales activités et réalisations de l'association au cours de l'année écoulée.

## 2 Les principaux secteurs d'activité

Les interventions de l'association couvrent plusieurs secteurs, allant de l'aide alimentaire aux plus démunis jusqu'aux loisirs et activités récréatives, en passant par l'insertion socioprofessionnelle et l'économie sociale. Ces interventions sont menées de façon autonome ou en partenariat avec d'autres acteurs, publics et privés.

### 2.1 Le service social d'urgence (SSU)

#### 2.1.1 Organisation et évolution

Le service a connu, courant 2016, un réajustement partiel au niveau de ses antennes. Et ce, dans le cadre du redéploiement engagé par l'association en vue d'une meilleure adaptation de l'offre à la demande. Aussi, la fermeture de l'antenne de Gilly-Haies a donné lieu à un réaménagement du timing de celle de Gilly qui a repris, dans ses locaux, la permanence distribution de colis alimentaires tenue auparavant à l'antenne de Gilly-Haies. Deux permanences/semaine sont donc tenues sur l'antenne de Gilly.

L'antenne de Charleroi, a continué, quant à elle, à assurer deux permanences de distribution de colis alimentaires par semaine.

L'ouverture, octobre 2016, d'une nouvelle antenne du service social d'urgence à Farciennes, sous l'égide de l'Administration communale et son Bourgmestre, Monsieur Hugues Bayet, et en partenariat avec le CPAS de cette Commune, est venue renforcer l'offre en aide alimentaire dispensée par l'association. Deux permanences sont organisées sur ladite antenne.

Ainsi, le service social d'urgence compte, depuis 2016, trois antennes (Charleroi, Gilly et Farciennes) et totalise six permanences de distribution de colis alimentaires.

Deux travailleurs sociaux et une équipe de collaborateurs intervenant à diverses étapes du processus (collecte, acheminement et distribution) animent le service social d'urgence.

### 2.1.2 Le travail social au sein du SSU

Les travailleurs sociaux, au nombre de deux, reçoivent les demandeurs d'aide sociale lors de permanences prévues à cet effet. Se basant sur la méthodologie de l'écoute active, les travailleurs sociaux étudient les demandes, en analysent les motifs et donnent à chaque demande la suite requise. Celle-ci peut être d'ordre administratif, psychosocial, budgétaire (revenus insuffisant, surendettement, etc.) ou autre.

Parallèlement au travail d'accompagnement centré sur ces facteurs de précarité, les travailleurs sociaux octroient l'accès à l'aide alimentaire aux demandeurs qui répondent aux critères établis par l'association. Selon les cas, l'accès peut être provisoire ou durable. Relèvent de la première catégorie les demandeurs dont les difficultés budgétaires sont dues à un changement de situation ayant entraîné une dégradation subite au niveau budgétaire. Il s'agit donc de situations transitoires nécessitant une intervention alimentaire d'urgence qui permet à la personne affectée de bénéficier d'un minimum de sécurité alimentaire le temps de retrouver la stabilité budgétaire. L'accès durable est, lui, réservé aux personnes dont la situation financière a peu de chances d'évoluer positivement (petites pensions, chômage longue durée, revenus de remplacement...).

Toutefois, des révisions périodiques de la situation budgétaire des bénéficiaires sont menées, avec pour objectif de réfléchir avec eux sur la gestion budgétaire, les alternatives possibles, l'éducation à la consommation...

Concrètement, peuvent bénéficier de façon régulière les catégories suivantes :

- Les personnes en médiation de dettes,
- Les personnes en cogestion,
- Les personnes en règlement collectif de dettes,
- Les personnes dont le revenu est durablement insuffisant.

L'aide alimentaire d'urgence (provisoire, donc) est octroyée aux catégories suivantes :

- Les sans domicile fixe engagés dans un processus de régularisation de leur situation (recherche de logement, démarches auprès des services compétents...);
- Les personnes en attente du revenu d'intégration ;
- Les personnes victimes d'un accident de la vie ayant des répercussions financières et, donc, budgétaires.

### 2.1.3 Les interventions du SSU en chiffres

Un aperçu chiffré des colis alimentaires distribués et du nombre de bénéficiaires du SSU donne à voir la portée de l'action de l'association dans ce domaine.

**Le SSU a distribué, courant 2016, sur ses trois antennes et toutes catégories d'usagers confondus, un total de 3.315 colis alimentaires à 8.517 bénéficiaires, dont 5.229 adultes et 3.288 enfants.**

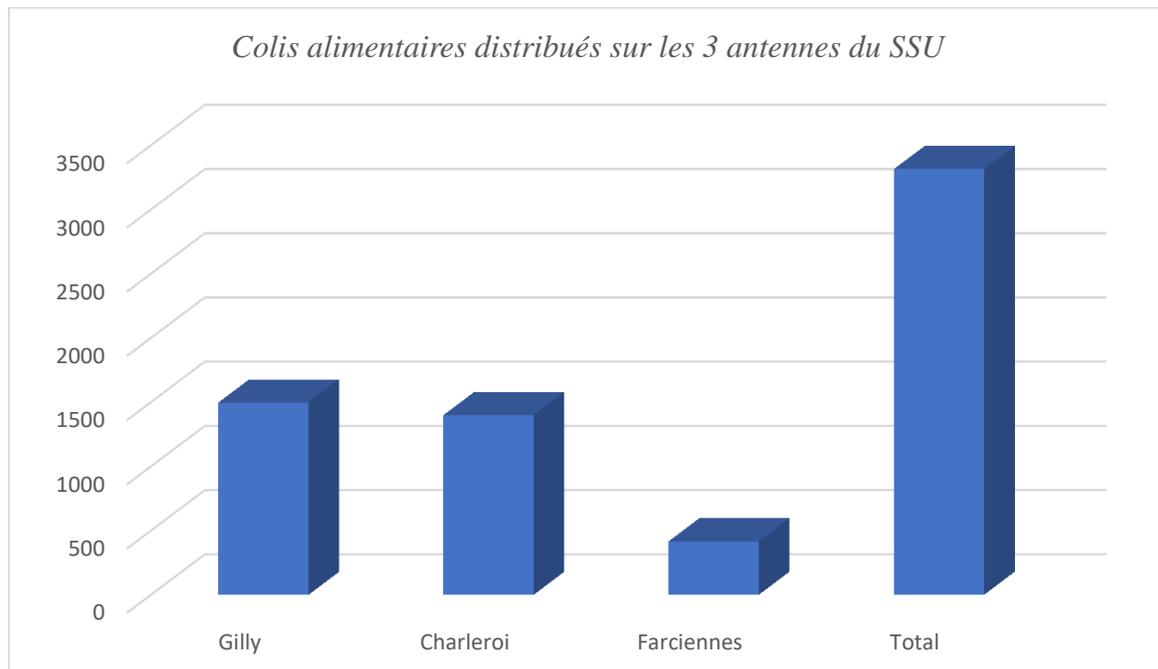
*NB : le nombre de bénéficiaires cité ci-dessus correspond au nombre de fois que des personnes ont bénéficié d'un colis.*

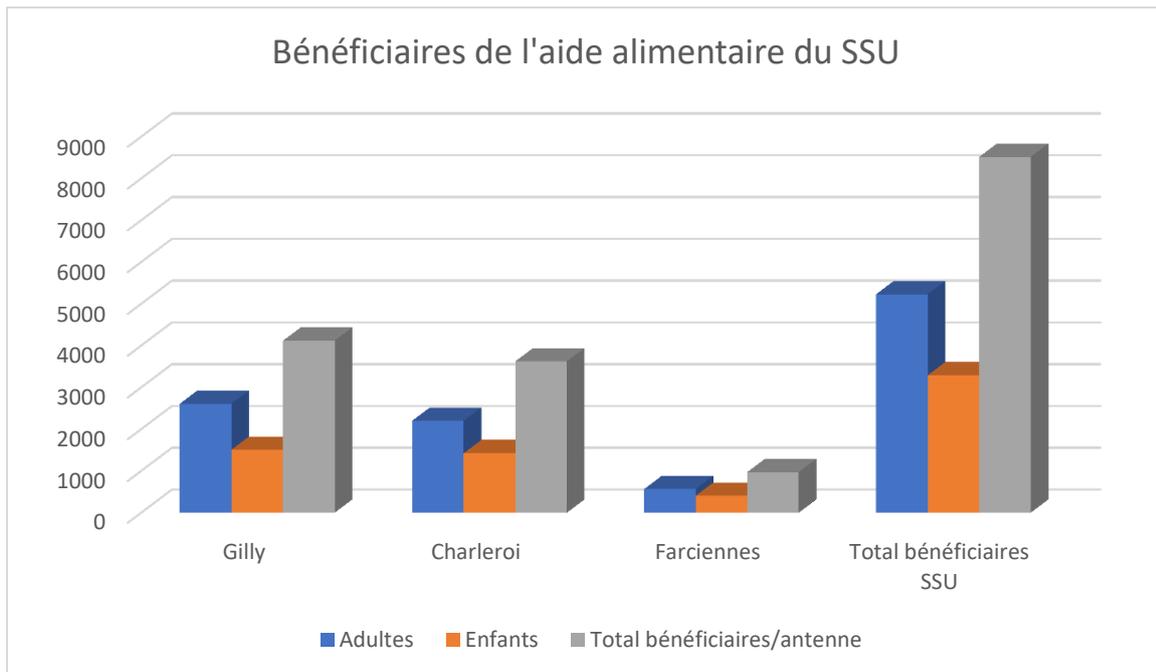
Ces chiffres se déclinent comme suit (Tableau n°1) :

Antenne	Nbre colis	Nbre bénéficiaires :	Nbr d'adultes	Nbre d'enfants
Gilly	1498	4118	2610	1508
Charleroi	1400	3623	2199	1424
Farciennes	417	973	567	406
<b>Totaux</b>	<b>3.315</b>	<b>8.517</b>	<b>5.229</b>	<b>3.288</b>

*Récapitulatif des colis distribués et des bénéficiaires suivant chaque antenne du SSU*

Les graphiques ci-après mettent en relief, pour une meilleure visualisation, les données du tableau n° 1.





**NB :** L'antenne de Farciennes qui a été inaugurée début octobre 2016, en présence du Ministre Carlo Di Antonio et du Député européen Hugues Bayet, a dispensé en un trimestre 417 colis alimentaires. Une extrapolation de ce chiffre à une année entière (soit +/- 400 x 4) met en évidence l'importance des besoins existants sur la région.

#### 2.1.4 Colis de circonstance : St Nicolas et Noël

Comme à l'accoutumée, et dans le souci de faire en sorte que les familles en difficulté puissent célébrer dignement fêtes traditionnelles, le Service social a organisé, courant 2016, deux distributions de colis de circonstance : l'une à la Saint-Nicolas, l'autre à Noël. Dans ce cadre, **53 familles, soit 120 personnes, ont bénéficié d'un colis de Noël.**



*Distribution de colis de Noël : le Bourgmestre Magnette ouvre la séance.*

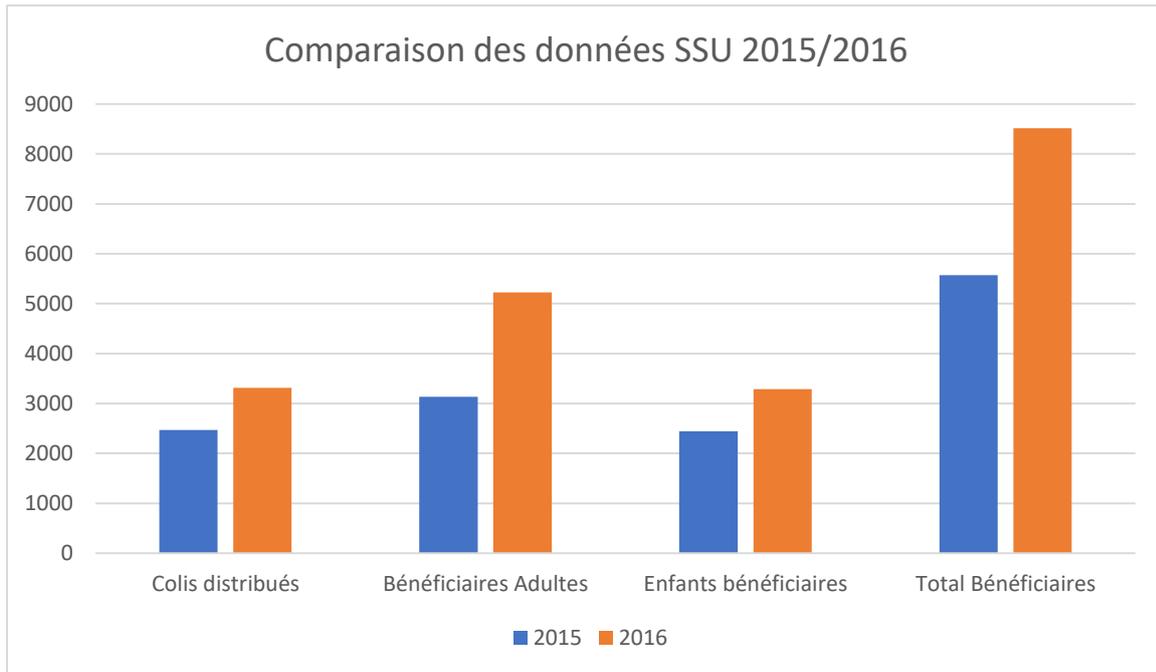
Dans le même esprit, **60 cadeaux de St-Nicolas ont été distribués, dans une ambiance festive, à 60 enfants** issus des familles suivis par le service social de l'Association.



*Les enfants défavorisés ont, eux aussi, le droit à la joie*

### 2.1.5 Mise en perspective des résultats 2016 du SSU

Les chiffres synthétisant les prestations du SSU courant 2016 montrent une forte tendance à la hausse. En effet, l'on relève une augmentation de **74% en termes de colis alimentaires distribués** et de **65,46% en termes de bénéficiaires** par rapport à l'exercice 2015. Cette augmentation s'explique, d'une part, par la persistance des effets de la crise économique sur les ménages ; de l'autre, par l'ouverture en septembre 2016, d'une nouvelle antenne à Farciennes. Le graphique ci-après visualise cette évolution :



Parallèlement à l’augmentation du nombre de bénéficiaires et de colis distribués, l’exercice 2016 a connu une amélioration, à la fois quantitative et qualitative, des contenus des colis distribués. **Les nouvelles conventions scellées avec certaines enseignes de la grande distribution ont permis la confection de colis alimentaires d’une grande variété, rendant possible une alimentation équilibrée pour les ménages bénéficiaires.** Viandes et poissons surgelés, fruits et légumes frais, plats préparés et produits secs, boissons et jus divers font le menu des colis distribués.



*Nouveaux partenariats...*

L’on peut, dès lors affirmer que l’un des objectifs poursuivis par l’Association et les enseignes partenaires, à savoir : la démocratisation de l’accès à une nourriture saine et équilibrée pour des familles qui n’en ont pas les moyens, est atteint.



... pour plus d'efficacité.

## 2.2 Le Service d'Insertion Social (SIS)

Subventionné en partie par la Région, le service d'insertion social travaille en étroite collaboration avec le Service social d'urgence. Quand des facteurs de précarité sont décelés lors des entretiens menés par ce dernier dans le cadre d'une demande d'aide alimentaire, la personne est orientée vers le SIS en vue d'une prise en charge adaptée. Celle-ci se fait via l'inscription de l'intéressé(e) à l'un ou l'autre atelier organisés par le SIS. Toutefois les personnes ne relevant pas du SSU mais qui présentent des facteurs de précarité (illettrisme, isolement social, déficience culturelle, méconnaissance du français, etc.) sont aussi admises aux ateliers du SIS. **Ces derniers sont passés de cinq ateliers en 2015 à huit en 2016.**

Outre les ateliers, le SIS organise une *Ecole de devoirs* et supervise un *Jardin communautaire* qui alimente notre restaurant ainsi que nos épiceries sociales.

## 2.2.1 Les ateliers du SIS

ACTIVITES	FREQUENCE/ DUREE	DESCRIPTION
Initiation au français	12 h/semaine	<p>L'atelier œuvre à améliorer le niveau de français chez les participants tant au niveau de l'expression orale qu'à celui de l'écrit.</p> <p>Par le biais d'une didactique basée sur l'utilisation des termes de la vie courante, le formateur veille à l'acquisition, par les bénéficiaires non francophones, des compétences linguistiques indispensables à la communication.</p> <p>Les personnes illettrées dont le français est la langue maternelle sont, elles, initiées à l'écrit.</p> <p>L'objectif dans les deux cas est de doter les apprenants d'un moyen essentiel à leur autonomie au quotidien.</p>
Autonomie sociale	3h/semaine	<p>Le but de l'activité est de renforcer l'autonomie des participants en leur donnant les clés d'une vie sociale émancipée. Il s'agit de connaissances ayant trait aux aspects pratiques de la vie sociale.</p>
Citoyenneté	3h/semaine	<p>Les participants sont initiés aux rudiments de l'architecture institutionnelle belge, à des notions de droit, ainsi qu'à la vie politique en Belgique.</p>
Accès à la culture	3h/semaine	<p>Le propos de cet atelier est de dispenser aux participants les principaux éléments de la culture belge : les langues et les communautés linguistiques en présence, les principaux repères culturels, etc.</p>
Groupe de parole	3h/semaine	<p>L'atelier organise des débats citoyens autour de sujets d'actualité.</p> <p>Les participants sont invités à exprimer leurs vues sur des thèmes sociétaux, culturels, de santé publique, etc.</p> <p>L'atelier poursuit deux objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- permettre aux participant(e)s de développer leurs capacités d'analyse, de réflexion et d'expression,</li> <li>- favoriser la socialisation via l'échange.</li> </ul>
Atelier Cuisine	5h/semaine	<p>L'atelier se propose d'initier les bénéficiaires à la cuisine via une formation fondée sur la mise en situation.</p> <p>Les participants s'essaient à la réalisation de différentes préparations (entrées, plats, desserts). La formatrice favorise la notion de récupération, mettant à profit les denrées alimentaires disponible dans notre épicerie sociale. Le but de la démarche est d'inculquer aux participant(e)s le principe d'une consommation responsable.</p> <p>La méthode est participative : à tour de rôle, les bénéficiaires proposent des recettes qu'elles réalisent ensemble.</p>

		<p>Vu la composition multiculturelle du public, la dimension interculturelle est prise en compte dans la formation via la formule « Cuisine du monde ».</p> <p>Objectifs opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- inscrire les bénéficiaires dans un processus d'insertion,</li> <li>- rompre l'isolement social,</li> <li>- apprendre à cuisiner de manière saine et économique,</li> <li>- apprendre à respecter les règles d'hygiène et de sécurité.</li> </ul>
Création	3h/semaine	<p>L'atelier mets des personnes adultes dans les conditions permettant l'éclosion de leurs talents et compétences à travers la réalisation d'objets concrets. Le processus de réalisation ainsi que le fruit de ce processus procurent la satisfaction et la valorisation de soi – deux facteurs de bien-être personnel et d'insertion sociale.</p> <p>Les objets réalisés (cartes en 3D, montages de Noël et de Pâques, travail avec des photos...) sont vendus via des brocantes, les marchés de Noël, une tombola...</p> <p>Objectifs opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir se concentrer,</li> <li>- acquérir de la patience,</li> <li>- aller jusqu'au bout de ce qu'on a commencé,</li> <li>- la (re)socialisation via l'échange au sein du groupe,</li> <li>- inscrire le participant dans un processus d'insertion.</li> </ul>
Atelier Pâtisserie	3h/semaine	<p>Comme son nom l'indique, cette activité s'organise autour de créations relatives à la pâtisserie.</p> <p>Le principe consiste à stimuler l'esprit de créativité chez les participants tout en les mettant dans des situations qui favorisent l'échange et l'initiative.</p>

### 2.2.2 L'école des devoirs

La complémentarité constitue le principe fondamental qui préside aux activités de l'Association. Aussi, en même temps qu'elle répond aux besoins de première nécessité via le SSU (l'aide alimentaire) et aux besoins d'insertion sociale des adultes précarisés via le SIS, l'Association s'investit, via son *Ecole des devoirs*, dans l'aide aux élèves issus des familles en difficulté. Il s'agit là de la dimension *long terme* de l'action de notre Association. Consciente que le décrochage scolaire est pour une large part responsable de la précarité socioprofessionnelle des adultes qui l'ont connu, l'Association s'emploie, dans les limites de ses capacités structurelles, à neutraliser ce facteur prédéterminant des inégalités sociales qu'est l'inégalité scolaire. En effet, les élèves ne sont pas tous égaux devant l'école : ceux issus de familles précarisées souffrent de carences au niveau de l'accompagnement scolaire ; ce qui influe sur leur scolarité et se traduit souvent par l'échec scolaire qui, à son tour, réduit

les chances d'intégration socioprofessionnelle des adultes plus tard dans une société moderne qualifiée de « société du savoir » ...

Conformément à cette approche, le SIS supervise, en marge de ses activités de base reconnues par la Région, des séances de soutien scolaire à des groupes de maximum cinq élèves ; et ce, alternativement.

### 2.2.3 Une Ecole de la tolérance

Nouveau projet qui a vu le jour en octobre 2016 en collaboration avec la communauté marocaine de Charleroi, l'école est ouverte à tous, indépendamment de l'appartenance communautaire. L'objectif poursuivi est double : 1) contribuer à la déconstruction des clichés autour des personnes de confession musulmane en cultivant l'esprit de tolérance, et ce dès les classes primaires : 22 élèves fréquentent les cours ; 2) donner la possibilité à tous, petits et grands, d'apprendre la langue arabe : l'école compte plusieurs inscrits adultes.

Cette école est cogérée par un comité de parents d'élèves, toutes confessions confondues, ainsi qu'un comité organisateur dont la direction de l'Opération Faim et Froid fait partie pour les concertations.

### 2.2.4 Le Jardin communautaire

Dans la même optique pluridisciplinaire et intégrée, et en partenariat avec la FUNOC (Formation pour l'Université Ouverte de Charleroi), l'Association met à la disposition des stagiaires de celle-ci un jardin potager dont la fonction est double : permettre aux apprenants de la Funoc de mettre leurs connaissances en pratique, tout en valorisant le fruit de leur labeur en distribuant au travers du restaurant, des épiceries sociales, ainsi que dans les colis alimentaires dispensés par notre Association.

## 2.3 L'économie sociale

Se fondant sur les résultats de la 7<sup>e</sup> édition du Baromètre de la situation financière des associations, la Fondation Roi Baudouin constate qu'« Il semble que la situation financière des associations se stabilise lentement. *Elle reste cependant précaire, car 1 association sur 4 a vu ses revenus diminuer en 2016, 1 sur 5 a rencontré des problèmes financiers et 17 % de celles qui occupent du personnel permanent ont dû licencier. En réaction à cette situation, les associations semblent se tourner vers des stratégies alternatives, telles que les économies d'échelle, la marchandisation et les sources de financement privées.* » (C'est nous qui soulignons).

Le propos de cette citation est d'inscrire le choix stratégique adopté par l'Association, et qui consiste en le renforcement du secteur de l'économie sociale, dans le contexte général des contraintes auxquelles est confronté le tissu associatif...

Cependant, tout en nous inscrivant dans la dynamique décrite dans l'étude citée ci-dessus, il y a lieu d'en nuancer la portée. En effet, s'agissant de notre association, ce choix est en outre dicté par d'autres considérations, d'ordre philosophique et pédagogique celles-là. Nos précédents rapports annuels les ont déjà exposées...

Si l'autofinancement reste un impératif pour la survie de l'Association et la continuité de son action, l'économie sociale, en plus d'être une réponse à cet impératif, représente, au sein du

projet global de l'Association, un instrument pédagogique destiné à la (re)socialisation par l'échange (*voir sur ce point notre rapport annuel 2015*). Dès lors, nous estimons que le terme *marchandisation* utilisé dans l'enquête précitée ne convient pas à la qualification de notre démarche. Les usagers qui utilisent les services du secteur de l'économie sociale sont invités à effectuer un acte d'achat symbolique à travers le paiement de petites participations aux charges de l'Association. La démarche est doublement utile : elle renforce l'auto-estime de l'utilisateur qui, ce faisant, se voit accéder au statut d'acteur prenant part dans un projet collectif dont il bénéficie tout en contribuant à sa pérennité. Cela étant, la gratuité des services de base reste d'application chaque fois que le Service social la juge nécessaire.

D'une association qui prodiguait de l'aide sur un mode caritatif, l'asbl s'est transformée en un espace de vie : un lieu de socialisation, d'insertion via l'échange dans ses diverses formes, matérielles et symboliques. En somme, une réelle vie sociale s'est créée, mettant en communauté les nombreux prestataires de services qui constitue le personnel de l'Association d'une part, et les usagers de l'autre. Et par ces temps où le lien social tend à se défaire sous le poids des changements socioéconomiques, il s'agit là d'un défi qui mérite d'être levé.

Les activités de l'économie sociale se sont déployées sur plusieurs volets : 1) les épiceries sociales ; 2) les boutiques sociales ; 3) la brocante de meubles ; 4) l'Atelier Vélo ; 5) le Relais Ravel.

### 2.3.1 Les épiceries sociales

**L'année 2016 a vu l'ouverture de deux épiceries sociales supplémentaires**, une à Pironchamps en mars, l'autre à Farciennes en octobre. Ces deux épiceries se sont ajoutées à celle, déjà existante, de Gilly.



*Inauguration de l'épicerie sociale et de l'opération du don des invendus alimentaires  
(20 octobre 2016)*

L'accès aux épiceries se fait sur dossier. Le travailleur social analyse la situation financière du candidat et décide, sur base des critères budgétaires établis par l'Association, l'octroi ou non d'une carte d'accès. Celle-ci est valable pour une durée de deux mois, renouvelable tant que la situation reste inchangée.

Les tableaux ci-après reprennent en détail les données de chaque épicerie séparément : nombre de ménages ayant bénéficié de l'accès, nombre d'adultes et d'enfants et le nombre total de bénéficiaires :

**L'épicerie sociale de Gilly :**

Nbre de ménages	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total Bénéficiaires
75	144	84	228

**L'épicerie sociale de Pironchamps :**

Nbre de ménages	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total Bénéficiaires
34	64	35	99

**L'épicerie sociale de Farciennes :**

Nbre de ménages	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total Bénéficiaires
84	147	107	254

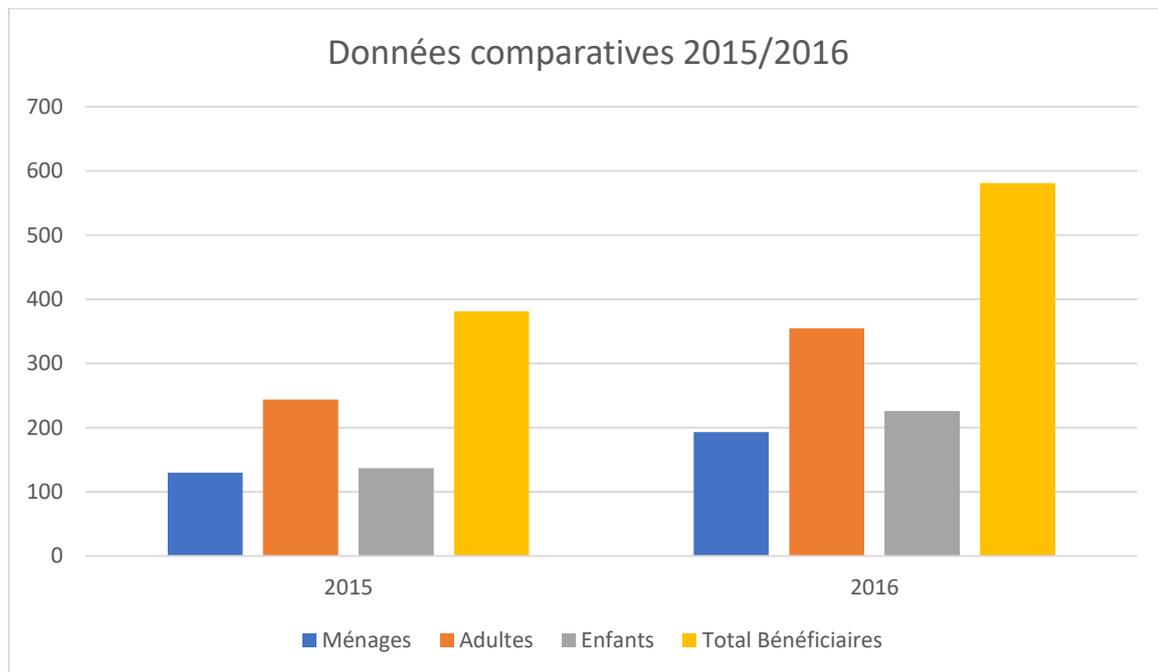


A noter que bien qu'elle n'ait été ouverte qu'au dernier trimestre de l'année 2016, l'épicerie sociale de Farciennes a enregistré une très grande affluence comme en attestent les données comparatives des trois épiceries. Ci-avant, un tableau récapitulatif des statistiques des trois épiceries :

Epicerie sociale	Nbre de ménages	Nbre d'adultes	Nbre enfants	Total bénéficiaires
Gilly	75	144	84	228
Pironchamps	34	64	35	99
Farciennes	84	147	107	254
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>355</b>	<b>226</b>	<b>581</b>

La comparaison des résultats de l'exercice 2016 et ceux de 2015 montre une augmentation considérable du nombre d'utilisateurs des épiceries sociales : soit **65.58 %**. Cette évolution est

évidement à attribuer à la mise en place de deux nouvelles épiceries sociales courant 2016. Toutefois, ces résultats sont à contextualiser. En effet, s'agissant des épiceries de Pironchamps et Farciennes, lesdits résultats ne couvrent qu'une partie de l'année 2016 : soit 8 mois pour la première et 4 mois pour la seconde.



### 2.3.2 Les boutiques sociales

L'année 2016 a vu un redéploiement au niveau des boutiques. Ainsi, la fermeture de la boutique qui se situait à Gilly-Haies a été compensée, dans un souci d'ajustement de l'offre à la demande, par **l'ouverture de deux nouvelles boutiques**, l'une à Pironchamps, l'autre à Farciennes. **Quatre boutiques sociales sont désormais mises à la disposition des usagers en situation de précarité.** Ils peuvent y acheter, contre de très petites participations, vêtements pour adultes et enfants, literie, couvertures, matériel pour bébés, ustensiles de cuisine et utilitaires divers, vaisselle, bibelots, etc. Les usagers admis au Service social d'urgence peuvent, sur avis du travailleur social, bénéficier de la gratuité.

Les denrées alimentaires excédant les besoins des épiceries sociales et des colis alimentaires sont aussi disposées dans les quatre boutiques que compte l'Association, dans le respect des règlements en vigueur en matière de sécurité alimentaire.

Les produits d'hygiène interdits à bord et cédés à l'association par l'Aéroport de Charleroi sont également mis à disposition des usagers dans nos boutiques sociales.



Vues de la boutique sociale de Farciennes

### 2.3.3 La brocante de meubles

Dans le cadre de la complémentarité entre les services offerts par l'Association, cet atelier de meubles de seconde main met à la disposition des usagers en situation précaire ce dont ils ont besoin en la matière pour mener une vie conforme à la dignité humaine. L'équipe qui anime l'atelier récupère et restaure, si besoin, des meubles repris auprès de particuliers afin d'en faire bénéficier les personnes et familles à faibles revenus. Ce faisant, ces meubles se voient attribuer une seconde vie, au profit de personnes et ménages n'ayant pas les moyens financiers d'en acquérir des neufs.

L'aspect fonctionnel de la brocante de meubles, comme d'ailleurs des autres secteurs de l'économie sociale corrobore la dimension éthico-philosophique qui consiste à contribuer à l'émergence d'un modèle de consommation raisonnée : écologiquement respectueux de l'environnement, et, économiquement, anti-gaspillage.

### 2.3.4 L'Atelier Vélo

Inauguré en 2015, l'Atelier Vélo a été mis en pratique courant 2016. Faisant partie de l'espace Relais-Ravel, il est reconnu par le Commissariat Général au Tourisme (CGT) ainsi que par la RW comme étant un repère sur l'itinéraire RAVeL. Cyclistes et autres amateurs sporadiques du vélo peuvent y louer bicyclettes, vélos électriques et cuistax, y acheter du matériel cycliste d'occasion ou y faire faire les réparations et entretiens de base à des prix démocratiques.

Deux parkings et une station lavage pour vélos ont été aménagés à proximité. Des bornes de recharge pour vélos électriques sont aussi mises à la disposition des usagers.

### 2.3.5 L'Espace Relais Ravel

Repère communautaire et lieu de vie et de socialisation, cet espace abrite, outre l'Atelier Ravel et ses dépendances, un restaurant social, un lieu de détente avec un coin Bar et trois terrains de pétanque avec un service location de boules. Pour rappel, le site jouit du label « Bienvenue Vélo » décerné par le Guide Touristique de Belgique.

Le restaurant **est ouvert à tous**. Il propose des repas selon la formule *Menu du jour* les dimanches et mercredis midi. Les autres jours on y sert les plats du jour et des sandwiches.

Parallèlement, l'Espace Relais Ravel a été, pendant toute l'année 2016, le théâtre de multiples rencontres et événements, organisés en partenariat avec divers groupes, clubs, associations et organisations, dont (mais pas seulement) :

- Mutualité chrétienne : réunions une fois par mois,
- Enéo : petits déjeuners citoyens,
- l'asbl Altéo : Mouvement social de personnes malades, valides et handicapées (groupe d'une vingtaine de personnes) : une fois par mois,
- Ligue des Sourds et Malentendants,
- Vie Féminine (tous les lundis, de 13h30 à 17h),
- VESPA CLUB CHARLEROI,
- L'a.s.b.l. Cercle de Marche Marabout-Gilly en partenariat avec le Mutualité Chrétienne : évènement annuel (souper),
- SRA Les Oliviers (Service résidentiel pour adultes handicapés mentaux) : La Saint-Valentin,
- L'a.s.b.l. Marche Nordique : 3 à 4 fois par an,
- L'Office du Tourisme,
- Lions Clubs,
- Les Rotary Clubs de Gilly et de Gerpinnes,
- Le club Inner Wheel Charleroi,
- ...

L'Espace Ravel a, également, accueilli les événements à caractère festifs et récréatifs, mais aussi... social, organisés annuellement. Dans ce cadre, a été célébrée **la 4<sup>ème</sup> édition du Festival de l'Amitié**, à laquelle ont été conviés des acteurs de la société civile de tout horizon : monde associatif, promoteurs de modes de production-consommation alternatifs (artisanat, circuits courts, etc.), ASBL œuvrant dans le domaine de la prévention des risques liés à la santé et à l'environnement...



*Festival de l'amitié : édition 2016*

Le Relais Ravel ayant été retenu comme étape du **Beau Vélo du RAVeL**, ce dernier a donné lieu, dans son édition 2016, à des activités festives dans lesquelles l'Association s'est investie en mettant à la disposition des participants l'ensemble des infrastructures de l'Espace Ravel ainsi que ses services et leur personnel. Les sprinteurs ont ainsi trouvé à se détendre, se

désaltérer, faire ou faire faire les réparations et entretiens nécessaires pour la suite du parcours, se ravitailler...

Fidèle à l'esprit d'ouverture sur son environnement social, l'Association a organisé, au sein de son Espace Ravel, l'**édition 2016 du Salon du Bien-être**. Y ont participé, par leurs stands, divers intervenants dans les domaines de la santé et du bien-être : dépistage de diabète, massage, initiation à consommer local...

Les activités susmentionnées, et d'autres à caractère aléatoire, que l'Espace Ravel abrite (festivals, rencontres, animations...) visent plusieurs objectifs : confirmer la vision intégrée de l'action sociale de l'Association, affirmer son ancrage dans le paysage associatif local, s'assurer des sources d'autofinancement.

## 2.4 Service de recherche de dons – sponsoring – mécénat

### 2.4.1 Une interface entre les donateurs et les bénéficiaires

L'aide alimentaire aux personnes et familles en difficulté représente, nous l'avons vu, l'une des activités fondamentales de l'Association. Dans ce cadre, le service Recherche de dons, alimentaires notamment, assure la fonction d'interface entre les donateurs et les bénéficiaires. A ce titre, il veille à ce que l'approvisionnement des services compétents (colis alimentaires et épiceries sociales) soit le plus régulier possible. Pour ce faire, le Service se doit de marquer la présence de l'Association auprès des donateurs potentiels en multipliant les modes d'action : exploration des possibilités existantes, campagnes de sensibilisation, établissement et entretien de relations durables avec des donateurs d'importance (grandes surfaces, producteurs agroalimentaires), etc.

### 2.4.2 Remarques et évaluation

L'exercice 2016 affiche des résultats satisfaisants, soit **:145 tonnes de denrées alimentaires récoltées**. Il faut, toutefois, relever une diminution de l'ordre de 11 tonnes par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse est à attribuer, très certainement, à des causes conjoncturelles. Nous avons aussi relevé un manque de régularité dans le chef de certains grands distributeurs ; et ce, pour diverses raisons : restructuration, politiques spécifiques en matière d'octroi d'inventus, etc.

Les dons des particuliers ont connu une nette régression par rapport aux quatre dernières années. Il est trop tôt pour savoir s'il s'agit là d'une tendance lourde ou de simples fluctuations...

En revanche, l'année 2016 a enregistré l'arrivée de nouveaux donateurs d'envergure (Alphafood, Amphora, Boulangerie 'La Lorraine') ainsi que l'amplification des apports de certains de nos donateurs (Lidl, Aldi, Carrefour Market) nouvellement associés à la lutte « anti-gaspi ». Ces derniers se sont ralliés à notre cause sur base d'une solide collaboration.

Il y a lieu de noter que l'ouverture médiatisée de la nouvelle antenne du Service social de Farciennes a eu pour effet indirect l'élargissement du spectre des donateurs.

La nouvelle plateforme de collecte de denrées alimentaires mise en place en partenariat avec la Commune de Farciennes sous le patronage de Monsieur Hugues Bayet réalise actuellement 40% du volume des vivres récoltés, et ce auprès de nos partenaires Lidl et Carrefour Market.

Sans ces derniers le projet n'aurait pu être concrétisé et n'aurait certainement pas rencontré le franc succès constaté.

Dans le souci de multiplier les sources d'approvisionnement, des containers ont été déposés auprès des écoles communales de Couillet, Marcinelle, Jumet, Dampremy et Marchienne. D'autres containers seront très prochainement apprêtés sur la ville de Charleroi.

#### 2.4.3 Les collectes en chiffres

Le tableau récapitulatif suivant présente, par catégorie de donateurs, le volume des denrées alimentaires reçues, la quantité retirée pour non-conformité et les quantités distribuées aux bénéficiaires.

*Tableau récapitulatif des dons alimentaires – Exercice 2016*

*(Quantités en kg)*

Période	BAC	Particulier	Enseignes Commerciales	Quantités mensuelles reçues	Quantités retirées pour non-conformité	Quantités distribuées
Janvier	1.840	96	11.573	13.510	11	13.498
Février	2.033	39	16.288	18.359	255	18.104
Mars	987	54	11.028	12.069	545	11.524
Avril	1.102	17	8.302	9.421	294	9.127
Mai	233	35	5.697	5.965	642	5.323
Juin	581	231	7.409	8.220	2.674	5.546
Juillet	364	261	10.660	11.285	987	10.298
Août	0	51	18.185	18.237	769	17.468
Septembre	1.187	56	9.782	11.026	687	10.339
Octobre	958	11	11.288	12.257	435	11.823
Novembre	988	108	8.969	10.066	525	9.541
Décembre	1.360	3	12.515	13.878	432	13.446
<b>Total</b>	<b>11.632</b>	<b>963</b>	<b>131.697</b>	<b>144.292</b>	<b>8.255</b>	<b>136.037</b>

#### 2.4.4 Les solutions apportées aux problèmes rencontrés en matière de logistique

Afin de mieux rencontrer les besoins qui se sont exprimés en matière de dons alimentaires en grosses quantités, les capacités de transport et de stockage ont été renforcées par l'acquisition d'une camionnette supplémentaire et la mise en place d'une nouvelle chambre froide. Le nombre de collectes hebdomadaires ayant augmenté suite aux conventions établies avec certains grands distributeurs fin 2016 rendait nécessaire cet investissement.

## 2.5 Le service Stock et Logistique

Relais physique entre les donateurs et les services compétents (Urgence alimentaire, Economie sociale), la plateforme dispose de trois camionnettes (*voir supra*) et une équipe de chauffeurs et de magasiniers qui en assurent le fonctionnement. La traçabilité de la marchandise est établie grâce au système informatique conçu à cet effet.

Au cours de l'exercice 2016 le Service a vu son champ d'action s'élargir pour couvrir de nouvelles zones. Et ce, en raison de l'ouverture des deux sites situés, l'un à Pironchamps, l'autre à Farciennes et d'une nouvelle plateforme de collecte alimentaire structurelle ; mais aussi grâce à l'arrivée de nouveaux donateurs de produits de consommation.

Le personnel affecté au Service Stock et logistique assure le transport, l'encodage, le stockage, la vérification de la conformité aux normes Afsca et l'acheminement, sous contrôle, des biens récoltés vers les diverses antennes de l'Association.

Toujours dans le domaine de la logistique, **le réseau de communication interne** entre les divers sites et services de l'Association a fait l'objet de renforcement et de simplification ; et ce, via l'installation d'un équipement téléphonique multifonctionnel, ainsi que la poursuite de l'informatisation de l'administration. Ces mesures ont eu pour effet une meilleure fluidification de la communication interne et, par conséquent, l'amélioration de la circulation de l'information.

## 2.6 Le Service Travaux

Le Service a mené à bien, tout au long de l'année 2016, une série de travaux d'aménagement et de rénovation en plus des interventions ordinaires qui relèvent de l'entretien nécessaire des bâtisses et de l'infrastructure de l'Association.

### 2.6.1 Les aménagements

Dans le cadre des travaux d'aménagement, le Service a effectué les interventions suivantes :

- Sur l'antenne de Pironchamps : mise en peinture, égouttage, électrification, installation d'équipements divers ;
- Sur le site du Ravel : aménagement de 2 parkings Vélos et d'une station Lavage, installation de divers équipements nécessaires au fonctionnement de l'Atelier Vélo ; création d'une nouvelle classe pour les cours de langue ;
- Sur l'antenne de Farciennes : installation des infrastructures nécessaires aux activités liées à l'épicerie et la boutique sociales, travaux divers.

### 2.6.2 Les rénovations

- Réparation de la toiture sur le site du Ravel,
- Diverses interventions sur l'ensemble des sites de l'Association.

## 3 Partenariat

Grâce à son activisme social et sociétal, Opération Faim et Froid a réussi à asseoir une réputation d'acteur associatif régional jouissant d'une crédibilité grandissante. Cette crédibilité lui a permis de tisser un réseau de relations de partenariat, aussi bien avec les organismes publics qu'avec les organisations de la société civile. Des relations informelles (occasionnelles) de coopération sont également entretenues avec des groupes, clubs, communautés ou toute autre expression citoyenne.

Dans ce cadre, l'Association a poursuivi, courant 2016, les rapports de partenariat déjà existants, tout en s'ouvrant sur d'autres acteurs sociaux, économiques et/ou culturels.

Ci-après, la liste non exhaustive des partenaires de l'Association (**NB** : La liste ne reprend pas tous les pourvoyeurs de denrées alimentaires et ce, vu le caractère aléatoire de leurs dons. Les partenaires alimentaires structurels ont été mentionnés plus haut, § 2.4.2).

- Le Centre de Ressources pour l'Intégration (Passage 45),
- Le CPAS de Fleurus,
- Le CPAS de Charleroi,
- Le CPAS de Farciennes,
- Le CPAS de Châtelet,
- La Maison de la Justice,
- Le GACEP : Centre d'actions compensatrices éducatives probatoires,
- Lidl (avec 18 supermarchés engagés),
- Enéo,
- Altéo,
- Vie Féminine,
- L'Office du Tourisme,
- La CGT,
- Lions Club,
- Rotary Club de Gilly,
- Rotary Club de Gerpinnes,
- VESPA Club Royal de Charleroi,
- Radio Ramdam,
- La Jeunesse Socialiste de Gilly,
- PAC Gilly,
- Fabrique de l'Eglise,
- Action SIDA,
- Le CEFOC,
- ORS – Espace Libre Asbl,
- La FUNOC, (Formation pour l'Université Ouverte de Charleroi),
- La BAC : Banque Alimentaire du Pays de Charleroi et du Centre a.s.b.l.
- L'Aéroport de Charleroi,
- La Mutualité Chrétienne,
- L'Amicale du Personnel de Caterpillar - Gosselies,
- Le Centre de Planning Familial de Gilly,
- Le Centre coordonné des soins de santé à domicile,
- L'asbl SIDA – IST Charleroi – Mons,
- Institut Sainte-Marie, Châtelet,
- Institut Sainte Marie, Jemeppe-sur-Meuse,
- L'Ecole Internationale « Le Verseau »,
- Lycée Saint François De Sales,
- "SRA Les Oliviers" - Service résidentiel pour adultes handicapés mentaux.
- Centre Esplanade andalouse,
- Entraide paroissiale de Fatima (Pironchamps),
- Entraide paroissiale de Gilly,
- ASBL Cercle de Marche Marabout – Gilly,
- Le Comité d'Initiative de Gilly,
- Time 4 City
- Inner wheel – Montigny-le-Tilleul,
- Asbl Royal Climbia's Club,
- Asbl Groupe Terre,
- Asbl Fedasil,
- Asbl Le chantier,
- L'Abbaye de Soleilmont,
- L'Abbaye de Chimay

- L'Abbaye d'Orval.

## **4 Perspectives**

L'année 2017 sera consacrée à la consolidation des acquis engrangés au cours des dernières années et, plus particulièrement, au cours de l'exercice 2016 ; l'évaluation des mesures et structures mises en place courant 2016 et l'exploration de nouveaux champs d'action.